



User Experience Day 24

From IT-Service to User Experience

21. November 24
09:00 - 16:30 Uhr



AGENDA

- 09:00 Auffahrt mit der größten freistehenden Rolltreppe Deutschlands
- 09:30 Begrüßung & Pitch der Aussteller
- 10:00 Innovation in User Experience & Digital Inside Lab Compact Tour
- 10:45 User Experience Management mit Atlassian Tools beim Kunden DMI
- 11:15 15 Minuten Pause
- 11:30 Erfolgsgeschichte zur Transition beim Kunden Flender
- 12:00 Mittagessen
- 12:45 Exklusive Führung über das UNESCO Welterbe
- 13:50 Workshop 1 & 2
- 14:35 15 Minuten Pause
- 14:50 Workshop 3 & 4
- 15:40 AI for Service Desk aus drei Perspektiven:
Für End-User, für Agents, für Servicemanagement
- 16:10 Austausch und Wrap Up



User Experience Day 24

From IT-Service to User Experience

21. November 24
09:00 - 16:30 Uhr



WORKSHOPS

- Nearshoring Live erleben - Unser Service Center Romania stellt sich vor
- SVA präsentiert die leistungsstarken Werkzeuge von Atlassian-Tools: Jira und Confluence
- AI revolutioniert den Service Desk - Wir präsentieren unsere Conversational AI-Lösung & ihre Vorteile für den Service Desk am Beispiel eines produktiven Systems
- Die Helpline führt Sie in die Welt der Genesys-Telefonielösungen - Wie Sie durch die Integration von AI im Telefonesystem die Effizienz steigern und eine nahtlose Kundeninteraktion garantieren

*die Workshops verlaufen parallel; jeder Teilnehmer hat die Möglichkeit alle 4 Workshops einmal zu durchlaufen



User Experience Day 24

From IT-Service to User Experience

21. November 24
09:00 - 16:30 Uhr



MITWIRKENDE

Linda Winter, IT-Projekt & Change Managerin @Flender

Frederik Howestädt, Team Lead Service Delivery @Flender

Sylvain Schaer, Director Big Deals, Strategy & Partnerships @Helpline Fr.

Nicolas Houel Devienne, Chief Innovation Officer @Helpline Fr.

Anita Opra, Delivery Managerin @everience Romania

Cosmin Branzan, Executive Managing Director @everience Romania

Fabian Schmidt, Senior Consultant IT Service Management @SVA

Axel Himmelreich, Sales and Values Engineer @SVA

Patrick Joseph, Senior IT Projektmanager @DMI

Alexander Gassmann, Geschäftsführer & Gründer @everience Germany

Sina Reißner, Managerin Excellence Factory @everience Germany

Martin Möller, Business Development Manager @everience Germany

Nicolas Meisel, Sales Manager @everience Germany

**Alle Teilnehmenden, die am Vortag bereits anreisen, sind herzlich zu einem Network-Dinner am 20.11.24 eingeladen!*